VII kadencja

KANCELARIA SEJMU
Biuro Komisji Sejmowych

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

■ **KOMISJI KULTURY FIZYCZNEJ, SPORTU I TURYSTYKI**
(NR 76)
z dnia 21 maja 2013 r.

Pełny zapis przebiegu posiedzenia

Komisji Kultury Fizycznej, Sportu i Turystyki (nr 76)

21 maja 2013 r.

Komisja Kultury Fizycznej, Sportu i Turystyki, obradująca pod przewodnictwem posła **Jacka Falfusa (PiS)**, zastępcy przewodniczącego Komisji, rozpatrzyła:

– informację Najwyższej Izby Kontroli o wynikach kontroli przestrzegania warunków świadczenia usług turystycznych.

W posiedzeniu udział wzięli: **Katarzyna Sobierajska** podsekretarz stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki wraz ze współpracownikami, **Piotr Prokopczyk** p.o. dyrektora Departamentu Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego Najwyższej Izby Kontroli wraz ze współpracownikami, **Andrzej Maciążek** wiceprezes Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń wraz ze współpracownikami, **Tomasz Rosset** sekretarz generalny Polskiej Izby Turystyki wraz ze współpracownikami, **Marek Kamieński** członek Zarządu Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Agentów Turystycznych oraz **Ewa Puciata** podinspektor w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego.

W posiedzeniu udział wzięli pracownicy Kancelarii Sejmu: **Krzysztof Majer** i **Artur Zaniewski** – z sekretariatu Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Otwieram posiedzenie Komisji Kultury Fizycznej, Sportu i Turystyki. Chciałem przekazać państwu, że w porządku dziennym dzisiejszego posiedzenia przewidziany jest tylko jeden punkt, aczkolwiek istotny i bardzo ważny: rozpatrzenie informacji Najwyższej Izby Kontroli o wynikach kontroli przestrzegania warunków świadczenia usług turystycznych – przedstawia prezes Najwyższej Izby Kontroli.

Witam szanownych gości – panią minister Katarzynę Sobierajską, przedstawiciela NIK, pana Piotra Prokopczyka, p.o. dyrektora Departamentu Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego. Witam przedstawicieli organizacji turystycznych oraz pozostałych zaproszonych gości. Witam panie i panów posłów. Proponuję, aby rozpocząć od sprawozdania o wynikach kontroli, które przedstawi pan dyrektor Piotr Prokopczyk. Później poproszę o zabranie głosu panią minister. Bardzo proszę, panie dyrektorze.

P.o. dyrektora Departamentu Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego Najwyższej Izby Kontroli Piotr Prokopczyk:

Bardzo dziękuję, panie przewodniczący. Wysoka Izbo – przepraszam, Wysoka Komisjo. NIK przeprowadziła kontrolę przestrzegania warunków przestrzegania usług turystycznych. Ta kontrola była dość sformalizowana w związku z pojawiającymi się problemami związanymi z niewypłacalnością biur podróży. Jeśli mówimy o podmiotach świadczących usługi turystyczne w Polsce, to przedstawia się to w sposób następujący – w 2010 roku mieliśmy około 3 tys. tego typu podmiotów, a ich liczba wzrosła w 2011 roku do 3,2 tys. Mówimy o organizatorach oraz pośrednikach na rynku usług turystycznych. Przyrost jest dostrzegalny i jest, moim zdaniem, związany po części z tym, że niektóre biura podróży upadły, ale nadal znajdują się w rejestrze, a już zakładane są nowe przez osoby, które wcześniej prowadziły tamte biura. Jeżeli chodzi o stan prawny, to chciałbym podkreślić, że kwestia usług turystycznych jest dość uregulowana. Unia Europejska dość dokładnie określiła warunki prowadzenia tego typu usług. Nakłada ona pewne obowiązki na kraje członkowskie – zapewnienia obsługi, bezpieczeństwa klientów, którzy wykupują takie usługi turystyczne. Oprócz dyrektywy unijnej w polskim prawie funkcjonuje ustawa o usługach turystycznych, swobodzie działalności gospodarczej, a także rozporządzenie ministra finansów.

Tak jak wspomniałem we wstępie, impulsem do działania i podjęcia kontroli dla Najwyższej Izby Kontroli była zauważalna niewypłacalność organizatorów i pośredników turystycznych – 15 takich przypadków miało miejsce w 2012 roku. Znane NIK były trudności związane z powrotem Polaków do kraju oraz skargi obywateli na działalność organizatorów i pośredników branży turystycznej. Problem związany był również ze stratami finansowymi obywateli oraz Skarbu Państwa. Przygotowując się do kontroli postawiliśmy przed sobą trzy problemy, których rozwiązanie chcieliśmy znaleźć. Pierwszym z nich było ustalenie przyczyn upadłości i niewypłacalności biur podróży. Drugim były działania na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa klientów – analiza działań podejmowanych przez organy państwa w celu zapewnienia bezpieczeństwa klientów, którzy wykupują usługi turystyczne. Ostatnia kwestia związana była z dostępnością wiarygodnych informacji – czy mamy do czynienia z wiarygodną informacją o usługach turystycznych w kraju, która zwiększa bezpieczeństwo klientów i pomaga im podejmować decyzje o wyborze operatora usług turystycznych.

Celem kontroli była ocena przestrzegania w latach 2010-2012 warunków świadczenia usług turystycznych, w tym w szczególności regulacji rynku turystycznego oraz ochrony praw klientów usług turystycznych. Jeżeli chodzi o podmioty, które objęliśmy naszą kontrolą, były to: Ministerstwo Sportu i Turystyki, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz 16 urzędów marszałkowskich. Staraliśmy się również określić pewne czynniki ryzyka, które mogą wpływać na istniejący system. Czynniki ryzyka jeszcze na etapie przygotowywania kontroli określiliśmy następująco – braki w regulacjach prawnych dotyczących ochrony praw klientów, ewentualna nierzetelność danych w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych oraz rejestrach prowadzonych przez marszałków województw i urzędy marszałkowskie, a także nieskuteczność kontroli ze względu na liczbę podmiotów świadczących usługi na rynku turystycznym. Mówiłem o tym na początku mojej wypowiedzi – nie da się skontrolować wszystkich podmiotów, a z drugiej strony, istnieje problem związany z kontrolą sytuacji ekonomicznej tych podmiotów, możliwości kontynuacji działania.

Jednym z określonych przez nas czynników ryzyka było odstępowanie od stosowania sankcji. W momencie stwierdzenia pewnych nieprawidłowości odstępowano od wykreślenia z rejestru, co powinno nastąpić w związku z nieprawidłowościami. Jeżeli chodzi o system związany z usługami turystycznymi – w jaki sposób państwo nadzoruje go i kontroluje – na wykresie mogą państwo zobaczyć, jak to się przedstawiało w poszczególnych latach i jak były realizowane kontrole przez poszczególne podmioty. Jak widzimy, największe możliwości miały urzędy marszałkowskie ze względu na to, że jest ich wiele i mają regionalny zasięg – to one miały największe możliwości realizacji kontroli. Znaczna była również liczba kontroli prowadzonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Ministerstwo Sportu i Turystyki pełniło rolę koordynatora, prowadziło nadzór, również nad urzędami marszałkowskimi. Uruchomiło kontrolę w 2012 roku, a wcześniej przekazywało sygnały o potrzebie kontroli do urzędów marszałkowskich.

Przyczyną wcześniej wspomnianych kontroli były skargi obywateli. Najwięcej skarg wpłynęło do UOKiK – co widać na wykresie. Były również skargi do urzędów marszałkowskich oraz MSiT. Przejdziemy teraz do omówienia podmiotów, które były przez nas kontrolowane. Na wstępie powiem o kluczowych działaniach, jakie dany podmiot podejmuje w obszarze przez nas kontrolowanym. Następnie przejdziemy do kwestii realizacji pewnych zadań i jakie są wnioski oraz możliwości poprawy działań, jeśli takowe by były potrzebne.

Jeżeli chodzi o nadzór i kontrolę w obszarze usług turystycznych, to oprócz wymienionych zadań, najważniejsze jest tworzenie mechanizmów regulacji rynku usług turystycznych, proponowanie rozwiązań, które będą zapewniały bezpieczeństwo klientom takich usług oraz prowadzenie Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Kontrolując działania ministerstwa stwierdziliśmy, że dotychczas stosowane rozwiązania nie gwarantowały w pełni skutecznego zabezpieczenia finansowego klientów usług turystycznych w przypadku niewypłacalności. Chciałbym podkreślić, iż dyrektywa unijna instruuje, że nastąpić powinien zwrot pełnych kosztów zwią-

zanych z wykupieniem usługi turystycznej, jeżeli nie doszło do jej realizacji lub została przerwana w trakcie.

Kolejnym elementem poddanym kontroli była Centralna Ewidencja Organizatorów i Pośredników Turystycznych. Trzeba powiedzieć, że minister wywiązuje się z prowadzenia tej ewidencji, aczkolwiek występowały pewne rozbieżności i niektóre dane były niekompletne. Problemem pozostaje również szybkość wprowadzania danych do centralnej ewidencji. Dochodzi tu również kwestia spójności z rejestrami prowadzonymi przez marszałków. Pozytywnie należy ocenić sprawowanie nadzoru instytucyjnego nad działalnością marszałków województw oraz wprowadzenie kontroli przedsiębiorstw w 2012 roku. W latach wcześniejszych nie było tej kontroli, dostrzegamy inną funkcję Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz wskazujemy na kwestie związane z dużą liczbą podmiotów prowadzących usługi turystyczne.

Jakie wnioski nasuwają się po kontroli zrealizowanej w MSiT? Przede wszystkim uważamy, że powinno nastąpić zwiększenie zakresu informacji, które są zawarte we wnioskach o wpis do rejestru, które następnie są wprowadzane do bazy danych. Kolejnym elementem jest prowadzenie centralnej ewidencji w sposób umożliwiający klientom usług turystycznych otrzymanie pełnej informacji na temat przedsiębiorców świadczących te usługi. Rozszerzenie uprawnień kontrolnych Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz marszałków województw to kolejna konkluzja w związku z sytuacją ekonomiczną. Uniemożliwić należy również funkcjonowanie na rynku turystycznym jednostkom, których sytuacja finansowa nie zapewnia prawidłowej realizacji tych usług. Proponujemy możliwość podejmowania zdecydowanych działań w przypadku stwierdzenia, że jednostka nie zapewnia kontynuacji działania i ryzyko upadłości jest bardzo wysokie.

Kolejnym podmiotem poddanym kontroli NIK był Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Mówiąc o działaniach prezesa Urzędu, podstawą zakresu obowiązków jest kontrola przedsiębiorców również w wyniku skarg i sygnałów pojawiających się ze strony obywateli. Przedstawiamy na slajdzie działania prezesa UOKiK, który może prowadzić postępowanie oraz ma prawo do nakładania kar. Nałożył takie kary w obszarze działalności turystycznej na kwotę 4,7 mln zł. Prowadzi dość ważny, szczególnie dla klientów, instrument kontroli – rejestr klauzul niedozwolonych, inaczej abuzywnych, które nie powinny występować w umowach z konsumentami. Stwierdziliśmy, że w rejestrze klauzul niedozwolonych aż 27% pozycji dotyczy usług turystycznych. To dość poważny problem nadużywania pozycji operatora turystycznego w stosunku do klienta. Ważnym elementem jest również edukacja w obszarze ochrony konsumentów – tym powinien zajmować się prezes UOKiK.

Jak wygląda ocena działań prowadzonych przez prezesa Urzędu? Pozytywnie oceniliśmy kwestie popularyzacji zasad ochrony praw klientów usług turystycznych w tym również rejestr klauzul abuzywnych wspomniany wcześniej. Prezes w sposób zdecydowany występował do organizatorów turystyki oraz pośredników turystycznych w sprawach ochrony praw i interesów klientów, reakcje były zdecydowane. Tym niemniej wystąpiły pewne uchybienia czy też nieprawidłowości, były również przypadki nieprawidłowego prowadzenia rejestru klauzul niedozwolonych oraz niedotrzymywanie terminów w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów.

Jakie wnioski nasuwają się po kontroli w UOKiK? Przede wszystkim Najwyższa Izba Kontroli wskazuje na konieczność terminowego prowadzenia postępowań oraz niezwłoczne zamieszczanie właściwych danych w rejestrze. Wniosek dotyczący bieżących i aktualnych danych pojawiał się u wszystkich podmiotów kontrolowanych. NIK uznaje, że przede wszystkim propagowanie informacji o nieuczciwych biurach podróży, pokazywanie, że ktoś został wykreślony z rejestru to element, który pozwala wpłynąć na informowanie i zabezpieczenie klientów przed zawieszeniem działalności.

Jeżeli chodzi o działania urzędów marszałkowskich, to one również zostały skontrolowane. Działania urzędów koncentrują się na trzech kluczowych obszarach. Pierwszym z nich jest prowadzenie rejestrów organizatorów turystyki oraz pośredników turystycznych, występowanie na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy zabezpieczenia finansowego, niewypłacalności organizatorów turystyki. Kolejny obszar to nadzór oraz kontrola nad podmiotami turystycznymi. Stwierdziliśmy tu również

pewne przypadki nieprawidłowości dotyczące danych rejestrów organizatorów turystyki oraz pośredników. Bardzo sprawne było działanie w przypadku niewypłacalności przedsiębiorców. Należy podkreślić, że urzędy marszałkowskie bardzo sprawnie organizowały powroty turystów do kraju. System zdał egzamin w pełni i zadziałał.

Pojawiły się problemy związane z koniecznością zaangażowania środków publicznych bez podstawy prawnej. Najwyższa Izba Kontroli dostrzegła pewnego rodzaju – przepraszam najmocniej…

Poseł Zbigniew Pacelt (PO):

Może trzeba pana wodą poczęstować?

P.o. dyrektora departamentu NIK Piotr Prokopczyk:

Pani minister bardzo mocno mnie w tej chwili wspiera częstując mnie wodą – to pełna współpraca pomiędzy Najwyższą Izbą Kontroli a Ministerstwem Sportu i Turystyki. Przepraszam za moją niedyspozycję.

Kolejna kwestia to sprawowanie kontroli nad podmiotami turystycznymi. Tak jak pokazałem państwu na poprzednich slajdach, było ich wiele. Chciałbym podkreślić po raz kolejny, iż nie da się zapewnić w 100% kontroli, gdyż podmiotów jest zbyt wiele. Kontrolę należy przygotować umiejętnie i możliwie dostrzegać inne rozwiązania systemowe, aby te kontrole były bardziej skuteczne.

Jeśli chodzi o wnioski NIK, to w obszarze działania urzędów marszałkowskich dotyczyły one poprawy prowadzenia rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Wskazywaliśmy na potrzebę przekazywania ministrowi sportu i turystyki informacji na temat zmian w rejestrach. Aby zapewnić spójność danych konieczne jest przekazywanie przez marszałków takich informacji ministrowi sportu i turystyki. Ważnym elementem jest terminowe wydawanie decyzji o wykreśleniu przedsiębiorcy z rejestru oraz o zakazie wykonywania działalności. Dlaczego jest to takie ważne? Mamy do czynienia z bardzo dynamicznym rynkiem i z dużą liczbą zawieranych umów. Jeśli mamy informację o tym, że jest podejmowana taka decyzja, to powinna być ona podjęta jak najszybciej, abyśmy mogli ochronić klientów przed zawieraniem umów z przedsiębiorcą, który nie ma możliwości działania lub nie powinien działać ze względu na niespełnianie warunków ustawowych. Wskazaliśmy na rozważenie możliwości zwiększenia liczby kontroli podmiotów turystycznych. Z własnego doświadczenia wiemy, że kwestia zwiększania liczby kontroli też musi mieć limit i granice, jeśli chodzi o związane z podejmowaniem tej działalności koszty.

Nie przeprowadziliśmy kontroli Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Jako organ, który był ważnym elementem tego systemu, to ministerstwo ma ograniczone w pewnym stopniu możliwości. Dostrzegamy możliwości MSZ w obszarze pomocy konsularnej. Istnieje możliwość, że konsulowie mogą pomóc obywatelom Polski za granicą, w losowych przypadkach. Rozwiązania prawne w tym obszarze utrudniają w sposób znaczący pomoc w przypadku grup. To dobry system, jeśli chodzi o działanie na rzecz pojedynczych obywateli. W momencie, w którym mamy do czynienia z dużą grupą, liczba działań, jakie konsul może podjąć, powoduje, że ta pomoc nie jest w pełni skuteczna, a na pewno nie jest wystarczająco szybka. Ten obszar działania MSZ i regulacje prawne być może wymagają jakichś modyfikacji.

Dostrzegamy zmiany, które już się pojawiły – w rozporządzeniu dotyczącym sum gwarancyjnych. W przypadku rozporządzenia z 2010 roku mieliśmy do czynienia z przyjętym rozwiązaniem, że uzyskany przychód zamknięty w roku obrotowym poprzedzającym rok złożenia wniosku stanowi bazę do obliczenia sumy gwarancyjnej. W chwili obecnej w rozporządzeniu z maja 2013 roku mamy trochę inne rozwiązania. Mówimy o przychodzie zdeklarowanym na okres najbliższych 12 miesięcy. Doszło do znaczącego zwiększenia minimalnych wartości sum gwarancyjnych. Minimalna wysokość sumy gwarancyjnej w drugim roku działalności nie może być niższa aniżeli w latach poprzednich. Wprowadzono również mechanizm aktualizacji – powinno następować podwyższenie wysokości sumy gwarancyjnej w momencie, w którym przychód się zwiększa. Dostrzegamy to, na co wskazaliśmy w wyniku kontroli, co szczególnie nas cieszy, iż w podobny sposób rozumiemy problemy dotyczące tego obszaru działalności państwa.

Chcemy zwrócić uwagę na jeden problem związany z sumami gwarancyjnymi – w jaki sposób powinna następować weryfikacja danych przedstawianych przez przedsiębiorców – czy ma to robić bank, czy ubezpieczyciel? Nie jest to uregulowane dostatecznie i dostrzegamy tu pewną słabość. Można by się zastanowić, co powinno się jeszcze zrobić, abyśmy mieli pewność, że deklaracje składane przez przedsiębiorców będą zgodne ze stanem faktycznym, a szczególnie aktualizacja danych w związku ze zwiększaniem przychodu. To wszystko z naszej strony. Serdecznie dziękuję państwu za uwagę i jeszcze raz przepraszam za pewne trudności w wypowiadaniu się.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję panu dyrektorowi za wypowiedź. Teraz prosimy panią minister Katarzynę Sobierajską o komentarz do kontroli oraz zastrzeżeń do ministerstwa, jakie znalazły się w raporcie. Proszę bardzo.

Podsekretarz stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki Katarzyna Sobierajska:

Bardzo dziękuję, panie przewodniczący. Panie i panowie posłowie, szanowni państwo raport precyzuje cztery zasadnicze wnioski kontrolne dla Ministerstwa Sportu i Turystyki dotyczące Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych, systemowych rozwiązań legislacyjnych oraz obszaru kontroli sprawowania nadzoru. Jeśli chodzi o sprawowanie nadzoru, tak jak pan dyrektor wcześniej powiedział, chodzi głównie o kontakt i współpracę pomiędzy MSiT a urzędami marszałkowskimi. Stwierdzono tu nieprawidłowości. Jeśli chodzi o kontrolę, to Ministerstwo Sportu i Turystyki w podobny sposób postrzega swoją rolę, zgodnie z tym, co powiedział pan dyrektor i w kolejnych planach kontroli na rok 2013 oraz rok 2014 planujemy przeprowadzenie i w miarę możliwości będziemy kontrolowali podmioty znajdujące się w Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych. Mamy świadomość, że największe możliwości działania mają urzędy marszałkowskie działając na swoim terenie. Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego jest najbardziej obciążony, z uwagi na liczbę podmiotów zarejestrowanych na terenie tego województwa.

Jeśli chodzi o CEOiPT to pragnę powiedzieć, iż wszystkie nieprawidłowości, które stwierdzone były podczas kontroli – zbyt duża liczba wniosków w buforze, nieprawidłowości w niektórych wpisach – zostały już usunięte. Należy podkreślić, że okres kontroli zbiegał się również w czasie z pewnymi zmianami w całym systemie prowadzenia CEOiPT. Następowała również zmiana serwerów. To był newralgiczny okres, w którym mogły się pojawić nieprawidłowości, ale w chwili obecnej wszystkie już zostały usunięte i ewidencja funkcjonuje sprawnie, wszelkie wpisy wprowadzane są na bieżąco. Pragnę również powiedzieć, że ostatnia nowelizacja ustawy o usługach turystycznych, która miała miejsce w 2010 roku, zawierała również taką zmianę w prowadzeniu centralnej ewidencji organizatorów i pośredników turystycznych, która mówiła o wpisie do ewidencji o wszczęciu postępowania wobec przedsiębiorcy o wykreślenie z rejestru. To była informacja dla klientów biur podróży, pomimo iż proces nie był zakończony. W sposób dość jasny artykułowano, że takie postępowanie zostało wszczęte i może zakończyć się wykreśleniem podmiotu z rejestru, więc nie jest to sprawdzony partner, u którego warto wykupić ofertę wakacyjną.

Ostatni, myślę, najważniejszy obszar problemów dotyczył kwestii regulacji prawnych i zmian w tym zakresie. Ministerstwo Sportu i Turystyki zainicjowało rozmowy z Ministerstwem Finansów, które już się zakończyły. Dotyczyły zmiany dwóch rozporządzeń, o których wspominał pan dyrektor. Przygotowaliśmy również projekt założeń ustawy o turystycznym funduszu gwarancyjnym, który miałby stanowić podstawowe uszczelnienie i domknięcie systemu, a więc pełną ochronę klientów biur podróży. W chwili obecnej projekt założeń poddany jest konsultacjom społecznym oraz uzgodnieniom międzyresortowym. Jutro mija termin zgłaszania uwag – ten projekt będzie możliwie szybko procedowany. Przygotowaliśmy również rekomendację do zmiany ustawy o usługach turystycznych. Zmiany te uwzględniają kwestie, o których wspominał pan dyrektor, a mianowicie rozszerzenie zakresu kontroli, doprecyzowanie pewnych obowiązków zarówno, jeśli chodzi o możliwości kontrolne marszałków województw, jak i MSiT, sankcje w stosunku do przedsiębiorców, którzy nie przestrzegają przepisów ustawy o usługach turystycznych.

Jak państwo pamiętają, rekomendacje do zmiany ustawy o usługach turystycznych były prezentowane podczas posiedzenia podkomisji do spraw turystyki. Na przełomie najbliższych dni zostanie skierowany wniosek do zespołu prac legislacyjnych rządu, aby uruchomić oficjalną procedurę wprowadzenia zmian w tej ustawie. To najważniejsze działania, które w chwili obecnej Ministerstwo Sportu i Turystyki w zakresie wypełnienia wniosków pokontrolnych tego raportu realizuje. Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję. Przystępujemy teraz do pytań posłów. Zgłosił się pan poseł Zbigniew Babalski. Proszę o zgłaszanie się kolejnych osób. Kto z państwa posłów pragnie jeszcze zadać pytania? Panie Krzysztofie, proszę mi pomóc. Pan poseł Andrzej Gut-Mostowy, pan poseł Wontor. Rozpoczynamy – pan poseł Zbigniew Babalski ma głos, proszę bardzo.

Poseł Zbigniew Babalski (PiS):

Dziękuję bardzo. Panie przewodniczący, pani minister, Wysoka Komisjo, panie dyrektorze – zwracam się do pana dyrektora, który referował protokół z kontroli i wnioski. Powiem panu zupełnie szczerze i bez złośliwości, że życzyłbym sobie dużo takich kontroli i wiele wniosków – w pewnym momencie, oczywiście. Takie jest moje odczucie i mam do tego prawo, pewnie się pan do tego odniesie. Zauważyłem, że przy niektórych sprawach, gdy wskazywał pan na niedociągnięcia, to zaraz zaczynał pan tłumaczyć, z czego one wynikają – był pan jakby sędzią i obrońcą. Zdaję sobie sprawę z faktu, że nikt nie lubi kontroli i powinno ich być jak najmniej, ale jeśli są już przeprowadzane i mamy wynikający z nich dokument, w którym można dostrzec bardzo wiele wniosków i wskazań oraz zaniedbań… One są tu wyszczególnione, jeśli ktoś wczyta się w ten raport. Jest sporo pracy przed nami i przed panią minister.

Rozpoczęliśmy procedowanie nad funduszem gwarancyjnym. Mam nadzieję, że dokument przedłożony posłom i przede wszystkim złożony w ministerstwie przyda się również podczas dalszych prac nad ustawą, przede wszystkim, jeśli chodzi o fundusz. Panie dyrektorze, Najwyższa Izba Kontroli zauważyła pewne problemy, są one opisane, ale dla mnie za mało wyartykułowane. Może przejaskrawiam, ale być może nie dochodziłoby do takich sytuacji, jakie miały miejsce w 2012 roku, gdybyśmy pracując nad nowelizacją ustawy od 2009 roku – weszła ona w życie w 2010 roku – pokusili się o to, o czym dyskutowaliśmy, czyli o stworzenie dodatkowego funduszu gwarancyjnego. Umożliwiłby on zabezpieczenie przede wszystkim klientów, którzy korzystali z biur podróży lub usług pośredników. Mówimy tu przede wszystkim o wyjazdach zagranicznych i czarterach.

Raport NIK pokazuje, że Polska Izba Turystyki zwracała na to uwagę i temat został już podjęty. Uczestniczyłem w pracach nad tym tematem, jako członek Komisji. Możemy sięgnąć do stenogramów z posiedzeń Komisji, w tych sprawach byliśmy trochę podzieleni, jako posłowie. Część z nas bardzo mocno popierała propozycję, aby ten fundusz stworzyć przy nowelizacji tej ustawy. Może nie do końca wiedzieliśmy, jak to ma funkcjonować, ale wiedzieliśmy, że coś takiego powinno zaistnieć, aby klientów zabezpieczyć odpowiednio. Ważne jest wyjaśnienie ministra finansów, na którym musimy bazować – powiedział on, że aby przyjąć takie zmiany, powinna powstać zupełnie odrębna ustawa. To działo się w 2009 roku, a dziś mamy rok 2013. Może późno, ale lepiej niż wcale rozpocząć prace teraz. Przed nami sezon turystyczny – oby. W tym sprawozdaniu napisano, że rok 2012 był wyjątkowo niekorzystny. Ten okres ujęty kontrolny nie był zbyt ciekawy, szczególnie rok 2012. Nie zapowiada się, aby rok 2013, jeśli chodzi o gospodarkę, zasobność portfeli oraz kondycje firm w branży turystycznej uległ poprawie. Być może, przestroga ubiegłego roku spowoduje większą ostrożność klientów w doborze i wyborze organizatorów turystyki.

To tyle jeśli chodzi o kwestie ogólne. To duży materiał. Chcę niektóre sprawy odnotować. Chciałbym skierować pytanie do pana dyrektora oraz pani minister – czy prawdą jest, zgodnie z wypowiedziami ludzi z branży, że główne wpadki niektórych organizatorów turystyki bądź pośredników wiązały się z zamówieniami składanymi przez Internet? Chciałbym usłyszeć odpowiedź na to pytanie. Jaki jest odsetek klientów korzystających z tak powszechnego łącznika i metody komunikacji, jaką jest Internet i jakiej skali jest

to problem? Wiele osób takie transakcje zawiera przez Internet, niekoniecznie udając się do biur.

Chciałbym usłyszeć odpowiedź – nie wiem, do kogo skierować to pytanie – w kwestii działań Komisji Europejskiej. W 2009 roku zarzuciła ona, że istnieje problem metod obliczania zabezpieczeń, jeśli chodzi o sumy zabezpieczeń uczestnika imprezy turystycznej. Chciałbym trochę więcej uzyskać informacji na ten temat.

Powrócę do sprawy kontroli – jedno drugiemu przeczy. Nie jestem za tym, aby w sposób drastyczny w jakikolwiek sposób przeszkadzać podmiotom gospodarczym ciągle nękając je kontrolami. Jeśli jednak na str. 21 podane jest, iż w okresie kontroli w roku 2010 do trzeciego kwartału roku 2012, do ministerstwa na działalność organizatorów turystyki oraz pośredników turystycznych wpłynęło łącznie 45 skarg… Nie wiem czy to jest wiele skarg? Wydaje mi się, że nie. W tej liczbie czternaście reklamacji było przesłanych przez klientów biur podróży do wiadomości ministra. Rozpisano to na poszczególne lata. Przedmiotem skarg złożonych do ministra sportu i turystyki na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych było w szczególności nienależyte wykonanie umów o świadczenie usług turystycznych. W 2010 roku – o ile się nie mylę czytając – było ich 28, w 2011 było ich 15 oraz 2 w 2012 roku do trzeciego kwartału. Wiadomo, iż później prawdopodobnie te skargi się nasiliły.

Idąc dalej tym tropem, na str. 22 napisane jest, że Najwyższa Izba Kontroli zauważa fakt, iż minister sportu i turystyki nie prowadził kontroli organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w latach 2010-2011. Pani minister, jest taka sytuacja – wpłynęła pewna liczba skarg, również do wiadomości ministra, co jest tu podane, a mimo wszystko nastąpiło pewne „uśpienie”. Tak mi się wydaje i jeśli się mylę, to proszę mnie sprostować. Ten interes w jakiś sposób się kręcił, ludzie byli zadowoleni, bowiem nie było aż tak wielu skarg, więc zaniechano pewnych działań kontrolnych. Nie twierdzę, że gdyby było ich więcej, to mniej problemów byłoby w 2012 roku, ale być może nie doszłoby do tak znacznej eskalacji problemu.

Chciałbym podzielić zdanie pana dyrektora i pani minister w odniesieniu do działalności urzędów marszałkowskich. Te instytucje praktycznie za pośrednictwem wojewody, jak wynika z wypowiedzi osób pracujących w urzędach marszałkowskiej, dostają około 1/3 środków potrzebnych na prowadzenie spraw związanych z usługami turystycznymi. Z tego, o czym słyszałem, wynika, że na przeprowadzenie egzaminów dla przewodników i pilotażu nie dostają ani grosza. Nie dostają też, praktycznie rzecz biorąc, żadnych pieniędzy na to, aby sprowadzić turystów zza granicy, jeśli zabranie na to środków, a zabrakło. Proszę mnie sprostować, bo nie pamiętam kwoty, ale samorząd mazowiecki wydał na ten cel ponad 200-300 tys. zł, aby doprowadzić do powrotu turystów. W sumie było to około 500 tys. zł. Ktoś mógłby powiedzieć, iż w skali kraju to nie jest dużo. To są pieniądze, które zostały wydane z budżetów marszałków. Praktycznie rzecz biorąc, oni nie mają do tego uprawnień.

Mam pytanie do pana dyrektora – czy przypadkiem za jakiś czas nie będziecie… Tu dobrze to opisano. Właściwie powinna im należeć się nagroda. W trudnej kryzysowej sytuacji zadziałali na korzyść klientów biur podróży, ludzi, których trzeba było ściągnąć do Polski. Obawiam się, że za jakiś czas, jeśli nie państwo to ktoś inny będzie musiał ich skontrolować – np. RIO i powie: „z jakiego tytułu wydaliście pieniądze z budżetu państwa na działalność, na którą nie są one przeznaczone?”. Tego się obawiam, panie dyrektorze. Czy nie będzie z tym kolejnych problemów?

W kontekście przyszłej ustawy o dodatkowym funduszu gwarancyjnym chciałem również powiedzieć parę słów i skierować moją wypowiedź do pani minister. Myślę, że ten problem trzeba rozwiązać. Będę się starał namówić strony w toku prac i poddać pod rozwagę to, że po tak ciężkim doświadczeniu niektórych urzędów, bo przecież nie wszystkie urzędy marszałkowskie miały te problemy, aby spróbować uniknąć tworzenia dodatkowego funduszu, zarządu, rad nadzorczych, a pozwolić osobom w urzędach marszałkowskich, które zdobyły już pewne doświadczenie, zajmować się tymi problemami. To sprawa do poddania pod dalszą dyskusję.

Zdaję sobie sprawę z tego, że już zbyt dużo czasu poświęciłem na moją wypowiedź, ale materiały są obszerne i w związku z tym na kolejnych stronach dokumentu zazna-

czone mam różne wątki. Myślę, że jeśli będzie trzeba – prawdopodobnie wystąpię do NIK z zapytaniem szczegółowym, postawię kilka pytań odnośnie do tego raportu, a właściwie informacji o wynikach kontroli. Poproszę o szczegółowe odpowiedzi i odniesienie się do zgłoszonych uwag. Na zakończenie chciałbym powiedzieć, iż w dalszym ciągu żywię nadzieję, że te informacje i uwagi, które znajdują się w tym dokumencie – zwracam się do pani minister – powinny przydać się nam podczas dalszego toku prac nad ustawą o dodatkowym funduszu gwarancyjnym w celu ochrony klienta. Dziękuję bardzo, panie przewodniczący.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję. Również chciałem zapytać o jedną kwestię. Raport zawiera informacje, że rejestry organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzone są przez marszałków województw. Zakres danych centralnej ewidencji nie zapewniał klientom usług turystycznych pełnej i wiarygodnej informacji na temat bezpieczeństwa finansowego w przypadku niewypłacalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Jeżeli tak było, to pan marszałek kierował środki, do których przekazania nie miał mocy prawnej. Czy rzeczywiście nie zastępuje taka zbitka – z jednej strony, działań niewystarczających i nieodpowiednich, złych, jeśli chodzi o prowadzenie rejestrów, a później, w sytuacji krytycznej, w której trzeba było pomóc turystom wrócić do kraju, gdy organizatorzy splajtowali, przyznano środki nieprzeznaczone na ten cel? Jest to oczywiście znacząca kwestia, która nie powinna się zdarzyć w samorządach ani w administracji rządowej. Chciałem, aby pojawiły się deklaracje w tej sprawie, jaka jest sytuacja obecnie? O tym chciałbym usłyszeć od pana reprezentującego NIK oraz od pani minister, choć w dniu dzisiejszym może nie dysponować tymi informacjami.

Zabrać głos chciał w kolejności zgłoszeń – pan Zbigniew Pacelt. Bardzo proszę, panie ministrze.

Poseł Zbigniew Pacelt (PO):

Nie zgłaszałem się, panie przewodniczący.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Pan obok się zgłaszał. Pani poseł Małgorzata Niemczyk – bardzo proszę.

Poseł Małgorzata Niemczyk (PO):

Dzień dobry. Dziękuję, panie przewodniczący. Pani minister, szanowni państwo, Wysoka Komisjo słyszeliśmy dziś w wypowiedziach dużo na temat…

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Proszę mówić bliżej mikrofonu.

Poseł Małgorzata Niemczyk (PO):

…braku kontroli i nadzoru. Moje pytania dotyczą tego, w jaki sposób kontrola oraz nadzór będą sprawowane nad podmiotami zajmującymi się turystyką w ramach planowanego funduszu gwarancyjnego oraz zmian ustawowych. W chwili obecnej mamy sytuację, w której gdy jeden podmiot źle zarządza swoją działalnością pozostali będą musieli to finansować. Czy tworzenie funduszu turystycznego nie stworzy ścieżki do legalnej upadłości, pokusy w tym kierunku? W jaki sposób te nierzetelne podmioty będą dokładnie weryfikowane? Nie wyobrażam sobie sytuacji, aby po 10-15 zł składali się wszyscy, którzy wykupują wycieczki zagraniczne po to, aby inni upadali. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję. Poproszę jeszcze o zabranie głosu pana posła Andrzeja Guta-Mostowego, który, jak wiemy, jest przewodniczącym podkomisji do spraw turystyki, a więc może odnieść się również do aktualnych pracy, jakie być może będą antidotum na kwestie, które nie chcielibyśmy, aby się powtórzyły. Proszę bardzo.

Poseł Andrzej Gut-Mostowy (PO):

Panie przewodniczący, pani minister, przede wszystkim chciałbym odnieść się do kilku sformułowań z poprzedniego obszernego koreferatu posła Babalskiego. W bardzo dramatycznych słowach opisywał on niektóre zjawiska w życiu turystycznym, dramatyczne

wydarzenia z roku ubiegłego. Pragnę podkreślić, iż biznes i branża turystyczna to duża sfera naszej gospodarki, na którą składają się tysiące podmiotów. Tak jak w innych dziedzinach życia gospodarczego, może dochodzić tu do różnych nieprzewidzianych sytuacji. Dlatego trzeba mierzyć skalę tego zjawiska. Najlepszym miernikiem jest odnoszenie się również do innych krajów, gdzie takie procesy zachodzą. Na ich tle wypadamy na poziomie średniej europejskiej. Nie trzeba dramatyzować, aby obiektywnie ocenić rzeczywistość i podjąć stosowne działania. To, co się dzieje, musi być naprawione.

Mam pytanie do pani minister: jak ostatnie działania rządu w tej dziedzinie – mówię o rozporządzeniach ministra finansów – wpłyną na bezpieczeństwo turysty, oczywiście, w kontekście tych problemów poruszonych w raporcie?

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Kto z państwa jeszcze chciał zabrać głos? Pan poseł Wontor – proszę bardzo, panie pośle.

Poseł Bogusław Wontor (SLD):

Dziękuję bardzo. Panie przewodniczący, Wysoka Komisjo, pani minister, panie dyrektorze mam pytania. Mówił pan o przeprowadzonych kontrolach. Pierwsze z nich dotyczy tego, ile było przeprowadzanych samoistnych kontroli, wynikających z planu kontroli, a ile było wymuszonych tymi skargami, o których pan wspominał? Czy plany kontroli są w urzędach marszałkowskich? Czy jest to planowane patrząc na to pod kątem podmiotów, bo UOKiK tego chyba nie robi? Dlatego zadaję to pytanie, bo tam robi się to tylko w ramach interwencji. Nie udało mi się z braku czasu przeanalizować szczegółowo tej informacji tak, jak udało się to panu posłowi Babalskiemu. Może ta informacja jest zawarta już w tym raporcie, ale jeśli nie to prosiłbym o odpowiedź lub odesłanie – na czym polegał nadzór nad urzędami marszałkowskimi? Wspomniał pan o tym w swojej wypowiedzi, ale nie rozwinął tego tematu, mówiąc, że było dobrze.

Mój przedmówca mówił o tym, że jesteśmy w średniej europejskiej pod względem nieprawidłowości i upadków firm z tej branży gospodarki. Zależałoby mi, abyśmy byli w czołówce państw Unii Europejskiej pod tym względem – nam wszystkim powinno zależeć, abyśmy do tego dążyli. Z tego, o czym mówił pan dyrektor, wynika – nie wiem czy wyciągnąłem właściwe wnioski – jeżeli byśmy obecnie doprecyzowali prawo, które umożliwiałoby zakazanie czy przerwanie działalności turystycznej podmiotom, które są zagrożone finansowo, to problem będzie rozwiązany. Z pana wypowiedzi zrozumiałem, że było nie najgorzej, jest dobrze, a jak wprowadzimy zmianę, o której pan mówi, to będzie bardzo dobrze i najprawdopodobniej nie będzie tych „wpadek”, oczywiście, poza wyjątkami. Logiczne jest, iż nie jesteśmy w stanie ustrzec się przed całością problemów i pewne zjawiska będą zachodziły. Czy dobrze rozumiem, iż sytuacja po rozwiązaniu tego problemu będzie bardzo dobra pod tym względem? Czy taki sygnał może zostać skierowany do osób korzystających z usług turystycznych? Czy biorąc pod uwagę nasze doświadczenia krajowe i europejskie nie ma zagrożenia dla korzystania z usług turystycznych? Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję. Jeszcze raz chciał zabrać głos pan poseł Zbigniew Babalski. Proszę bardzo.

Poseł Zbigniew Babalski (PiS):

Dziękuję bardzo. Panie przewodniczący, pani minister, Wysoka Komisjo, kolego Andrzeju – zwracam się do posła Guta-Mostowego. Można przyjąć takie założenie, że jeśli jesteśmy w średniej europejskiej, to nie jest tak źle. Proszę zauważyć jedno – często bywa tak, nie twierdzę, że zawsze, iż dla niektórych jest to jeden wyjazd na 5-6 lat, jeśli chodzi o polskich turystów. W średniej europejskiej, nawet jeśli takie sytuacje się zdarzają, to najczęściej nie jest to taki dramat dla tych, którzy muszą wracać, albo nie wyjechali, bo biuro splajtowało. Nasza sytuacja ekonomiczna i nasze portfele są zdecydowanie mniej zasobne. To mała uwaga.

Pani minister – nie będę zabierał głosu później, chyba że będzie taka potrzeba. Czy nie należałoby rozważyć, aby tę kontrolę, poza instytucjami, które tym się zajmują – to przecież zadanie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oni robią to bez zlecenia a jeśli to się zleca, to również tym się zajmują – skierować do wojewodów? Powiem

dlaczego – są sytuacje, w których urząd marszałkowski często jest i panem, i bratem, i sędzią, i adwokatem dla podmiotów turystycznych, które działają na terenie danego województwa. Częściej jest też przyjacielem. Nie chcąc przeszkadzać i narażać się, urzędnicy… Może należałoby ich zwolnić z tego obowiązku i państwo powinno przejąć tę kontrolę i w imieniu ministra powinien robić to urząd wojewody? Tam byli ludzie i jeszcze do tej pory są, którzy znają realia i myślę, że oni powinni się tym zajmować. Powtarzam – aby nie doszło do takiej sytuacji, że Babalski nalega, aby nękać kontrolą podmioty turystyczne. Nie nalegam na to. Jeśli są takie możliwości, to jednak trzeba to robić i raczej państwo powinno to kontrolować, a nie urzędy marszałkowskie. Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję. Poproszę pana dyrektora i panią minister o odpowiedź.

P.o. dyrektora departamentu NIK Piotr Prokopczyk:

Bardzo dziękuję, panie przewodniczący. Chciałbym bardzo serdecznie podziękować za te pytania. Pokazują one, po pierwsze, że raport Najwyższej Izby Kontroli dał odpowiedź na wątpliwości dotyczące prowadzenia działalności turystycznej i odniósł się do problemów, na jakie napotyka się państwo. Pytania wskazują na konieczność doprecyzowania pewnych kwestii. Bardzo dziękuję za taką możliwość. Postaram się odpowiedzieć na wszystkie pytania. Proszę mi wybaczyć, jeśli jakieś pominę.

Jeśli chodzi o proces legislacyjny i uwagi Komisji Europejskiej w roku 2009 oraz to, kiedy podejmowane były działania, aby ten proces legislacyjny prowadzić, to wskazania naszej kontroli wskazują na to, że te uwagi Komisji zostały uwzględnione w ustawodawstwie w 2010 roku. Doprowadzono tę dziedzinę gospodarki do stanu zgodności z prawem Unii Europejskiej. Jeżeli chodzi o proces legislacyjny, to chciałbym poruszyć jedną kwestię – mamy do czynienia z kilkoma podmiotami, które uczestniczą w tych działaniach. Z jednej strony, jest minister sportu i turystyki i niewątpliwie ma aktywną rolę, ale są również inne podmioty. Są takie, które zrzeszone są w izbach gospodarczych, prowadzą działalność turystyczną, mają możliwość oddziaływania na proces legislacyjny. W inicjatywie uczestniczy również minister gospodarki, który także w pewien sposób działa na korzyść rozwoju i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce. Kwestia szczegółowego opisania procesu legislacyjnego w tym raporcie nie była możliwa. Staraliśmy się na tyle, na ile to było możliwe, pokazać jak skomplikowany jest ten proces.

Jeśli chodzi o kwestie związane z Internetem i czy jest on głównym elementem problemu, czy potwierdzamy, że zawieranie umów za pośrednictwem Internetu i innych środków zawierania umów na odległość, było największym źródłem nieprawidłowości, to nie dysponujemy tymi danymi. Nie udało nam się w trakcie kontroli tego stwierdzić. Były sygnały, iż Internet jest do tego wykorzystywany. Udało nam się stwierdzić, iż w większości przypadków problemy dotyczyły biur podróży i podmiotów działających na rynku usług turystycznych bardzo krótko – przykładowo, jeden rok. Dotyczyło to podmiotów niedoświadczonych, z wysokim ryzykiem prowadzenia działalności gospodarczej i niekontynuowania jej w następnym roku. Ten fakt chciałbym podkreślić.

Pojawiła się kwestia związana z problemem pokrywania kosztów powrotu naszych obywateli sfinansowanym przez marszałków województw. W naszej informacji i wystąpieniach pokontrolnych w sposób zdecydowany wskazaliśmy nieprawidłowość, jeśli chodzi o wydatkowanie tych pieniędzy. Nie było podstawy prawnej do wydatkowania tych pieniędzy. Niestety, musieliśmy wykazać ten fakt, takie są przepisy. Najwyższa Izba Kontroli stara się patrzeć na sytuację w szerszym kontekście i nie ogranicza się tylko do sprawdzania działalności podmiotu pod względem zgodności z prawem. Patrzyliśmy na problem pod względem celowości, troszkę w innym rozumieniu – dostrzegaliśmy te rozwiązania jako pozytywne -tak jak mówiłem w trakcie prezentacji. Jeżeli chodzi o kwestie błędów w rejestrach prowadzonych przez marszałków – możemy powiedzieć o pewnych zaniedbaniach, jeśli chodzi o kwestie ich prowadzenia. Sytuacja, w której marszałek musi desygnować środki, aby sprowadzić turystów, którzy w wyniku upadłości biura podróży zostali za granicą – można dostrzec tu pewien związek. W trakcie kontroli stwierdziliśmy, że błędy w rejestrach dotyczyły przykładowo niewpisania pełnej nazwy podmiotu, pominięcia elementu danych, np. NIP. Pojawiały się pewne problemy z iden-

tyfikacją, ale nie oznaczało to, że dla turystów ta identyfikacja nie była możliwa. Proszę zwrócić uwagę na nasz opis nieprawidłowości w rejestrach. Wydaje mi się, że NIK nie postawiła takiego ciągu logicznego w związku z uchybieniami i niedociągnięciami w tych rejestrach, że w jakiś sposób ich wynikiem była konieczność desygnowania tych środków.

Jeszcze raz chciałbym podkreślić, że najbardziej ryzykownymi są podmioty, które pierwszy rok prowadzą działalność gospodarczą. Nie mają one żadnej historii i trudno jest w jakikolwiek sposób je ocenić – czy poradzą sobie czy nie. Kolejne pytania dotyczyły tego, ile było samoistnych kontroli podejmowanych przez poszczególne organy. Nie posiadamy danych na temat tego, które kontrole wynikały z planu, a które wynikały z bezpośrednich skarg. Jeżeli chodzi o Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów to pragmatyzm działalności tej instytucji jest następujący: podejmuje ona kontrolę w obszarze turystyki co dwa-trzy lata. Mniej więcej tak to wygląda. Działa na podstawie rejestru klauzul niedozwolonych, analizuje jego zapisy i typuje podmioty do kontroli. Dokonuje również sprawdzenia podmiotów po raz kolejny – jeżeli kontrola dwa lata wcześniej wykazała wiele nieprawidłowości.

Jeżeli chodzi o nadzór ministra sportu i turystyki nad budżetami marszałkowskimi, to jest to typowy nadzór instancyjny. Gdy marszałek województwa podejmuje decyzję dotyczącą np. wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru, taki przedsiębiorca ma prawo odwołać się od tej decyzji. Wtedy minister podejmuje taką decyzję. W tym zakresie nie stwierdziliśmy nieprawidłowości, chętnie potwierdzamy, że to zadanie było prawidłowo realizowane przez ministra sportu i turystyki.

Pojawiło się również pytanie dotyczące wniosku, który w trakcie tej prezentacji został przez nas wskazany – jeżeli będziemy mieli możliwość wyeliminowania z rynku podmiotów, które nie dają gwarancji należytego wykonania, to sprawa zostanie załatwiona i będziemy mieli czystą sytuację. Chciałbym w sposób zdecydowany stwierdzić, że ryzyka nie jesteśmy w stanie całkowicie wykluczyć. Ryzyko związane z tym, że jakiś przedsiębiorca, który prowadzi działalność w obszarze obsługi turystycznej, upadnie, będzie zawsze istniało. Taka jest cecha działalności gospodarczej. To za daleko posunięte sformułowanie, że jeśli będziemy stosowali wykluczanie, to się uda. Koncentrowałbym się raczej na systemie związanym z ubezpieczeniem, z sumami gwarancyjnymi w obszarze minimalnych kwot, które zapewnią zwrot kosztów w przypadku takiej sytuacji. Moim zdaniem, jest to typowa działalność ubezpieczeniowa. Wszystko można ubezpieczyć. Pozostaje tylko kwestia ustalenia stawki. To jest możliwe do realizacji. Myślę, że rozwiązanie jest w tym obszarze – minimalnych sum gwarancyjnych oraz ubezpieczeń. Istotnym elementem jest weryfikacja danych, które są składane w deklaracji przez podmioty. To dość poważny problem. Możemy spotkać się z sytuacją, że nadal będą istniały minimalne sumy gwarancyjne opłacane przez podmioty.

Tyle uwag i pytań udało mi się zapisać. Za wszystkie z nich serdecznie dziękuję. Jeżeli są jeszcze jakieś dodatkowe pytania, to bardzo prosiłbym o poruszenie ich teraz, albo o przesłanie ich nam – z chęcią odpowiemy na wszystkie pytania. To wszystko, bardzo dziękuję.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Bardzo dziękuję za wystąpienie. Jeszcze pani minister zapewne będzie chciała odnieść się do pewnych kwestii.

Podsekretarz stanu w MSiT Katarzyna Sobierajska:

Bardzo dziękuję. Tytułem uzupełnienia – pan dyrektor odniósł się bardzo szczegółowo praktycznie do wszystkich zagadnień – pragnę poruszyć kilka kwestii. Jeszcze raz odniosę się do Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych. Te nieprawidłowości, które zostały zidentyfikowane podczas kontroli, zostały usunięte. W chwili obecnej CEOiPT funkcjonuje prawidłowo, ma nawet po ostatniej nowelizacji ustawy o usługach turystycznych nieco rozszerzony zakres danych, które są tam prezentowane. W raporcie z kontroli NIK główne nieprawidłowości dotyczyły opóźnień we wprowadzaniu danych. Mogła pojawić się sytuacja, w której klient, sprawdzając biuro w ewidencji, nie mógł go znaleźć albo miał podaną niewłaściwą kwotę zabezpieczenia. To był czas, gdy duża liczba podmiotów zawierała nowe umowy gwarancji bankowych

i ubezpieczeniowych i te wszystkie dane trzeba było wprowadzić. Tak jak mówiłam, te wszystkie nieprawidłowości zostały usunięte.

Jeżeli chodzi o plan kontroli MSiT to realizuje ono te kontrole według planu, który został uprzednio przyjęty. Muszę powiedzieć, że nie jesteśmy w stanie zrealizować wszystkich kontroli odpowiadając na skargi, które wpłyną do resortu. Bardzo wnikliwie analizujemy te skargi i staramy się identyfikować te, które wydają się być najbardziej poważne. Tak jak mówiłam, kontrole realizujemy zgodnie z przyjętym planem kontroli i nie mamy możliwości, aby wykraczać poza ten plan w przypadku nagłych zdarzeń.

Jeżeli chodzi o wojewodów i przekazanie im kontroli to oczywiście można to rozważyć, ale należy postawić sobie zasadnicze pytanie – czy wracamy do pewnych rozwiązań, które już wcześniej miały miejsce? Przypominam, iż do roku 2006 – pewnie też do tego okresu odnosił się pan poseł, jeśli chodzi o doświadczenie urzędów wojewódzkich – wojewodowie pełnili czynności kontrolne i byli beneficjentami gwarancji zabezpieczeń finansowych biur podróży. Czy wracamy do tego stanu rzeczy, czy też rozdzielamy kompetencje i pozostawiamy marszałków, jako beneficjentów zabezpieczeń finansowych, a czynności kontrolne przekazujemy wojewodom? To kwestia warta rozważenia. Wydaje mi się, że warto poszukiwać jak najmniej rozwiązań, które rozpraszałyby ten system na wiele podmiotów, a raczej koncentrować go w rękach określonych instytucji.

Jeśli chodzi o pytanie pana posła Guta-Mostowego o rozporządzenia ministra finansów, to rzeczywiście nowe rozporządzenia, które weszły w życie w ostatni wtorek – równo tydzień temu – w sposób zasadniczy zmieniają zarówno filozofię obliczania podstawy minimalnych sum gwarancji bankowych i ubezpieczeniowych, o których mówił pan dyrektor. Nie odnosimy się już do czasu przeszłego, do zamkniętego roku obrotowego, który niejednokrotnie dotyczył okresu 1,5 roku wstecz, w momencie w którym dane biuro kupowało zabezpieczenie. Będzie to prognozowane i obliczane na podstawie planowanych przychodów. Zmienia się również w sposób znaczący fakt, iż biuro będzie musiało się doubezpieczyć, o ile te przychody planowane przez nich w danym okresie zostałyby zwiększone. Znacząco zmieniają się również minimalne sumy gwarancyjne, zwłaszcza dla podmiotów, które rozpoczynają działalność. Może to być oceniane przez niektórych jako coś niesprawiedliwego, ale zarówno kontrola NIK, jak i analiza dwunastu przypadków z ubiegłego roku wykazały, że gros tych upadłości dotyczyło biur, które albo rozpoczynały działalność, albo funkcjonowały bardzo krótko. W naszej ocenie – mieli państwo okazje zapoznać się również z informacją ministra finansów w tej sprawie tych proponowanych rozwiązań w dwóch aktach wykonawczych o usługach turystycznych – w zasadniczy sposób zmieniają one aktualną rzeczywistość w zakresie wysokości minimalnych sum gwarancyjnych.

Jeśli chodzi o turystyczny fundusz gwarancyjny oraz mechanizmy kontrolne, o które zapytała pani poseł Niemczyk, to trzeba brać pod uwagę oba dokumenty prawne – nowy oraz zmieniany. Ustawa o turystycznym funduszu gwarancyjnym – czy będzie miał określone kompetencje kontrolne, zwłaszcza w zakresie ściągalności należnych na rzecz funduszu składek oraz równolegle rekomendowane zmiany w ustawie o usługach turystycznych, gdzie zwiększają się pewne uwarunkowania i możliwości kontrolne oraz katalog sankcji z tytułu stwierdzonych nieprawidłowości, które miały miejsce w prowadzonej działalności gospodarczej w obszarze turystyki.

Jeśli chodzi o pytanie pana posła Babalskiego odnośnie do Internetu, to chciałabym doprecyzować – z naszej analizy wynikało, że na pewno 2-3 biura taką sprzedaż prowadziły. Nie chodzi jednak o sam fakt sprzedaży internetowej i wykorzystania tego narzędzia. W chwili obecnej chyba każde biuro wykorzystuje to narzędzie. Chodzi o strony internetowe, gdzie miejsce ma sprzedaż z dużymi zniżkami – *grupon*, *fastdeal* itd. Można na nich znaleźć bardzo atrakcyjne oferty wyjazdu do Egiptu *all inclusive* za 1 tys. zł. Ciekawy jest przypadek jednego z tych nowootwartych biur, które poszło w tę formułę sprzedaży, na taką skalę, że nie było w stanie zrealizować usługi za proponowaną kwotę, ani nie było w stanie zabezpieczyć odpowiednio interesów swoich klientów z uwagi na nazbyt niską gwarancję.

To chyba wszystko, jeśli chodzi o zanotowane przeze mnie pytania. Gdyby była potrzeba zadania dodatkowych pytań, to bardzo proszę. Możemy również udzielić odpowiedzi w formie pisemnej.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Bardzo dziękuję, pani minister. Podczas dzisiejszego posiedzenia obecni są również przedstawiciele organizacji turystycznych. Chciałbym zapytać, czy ktoś z państwa chciałby zabrać głos w odniesieniu do tematu dzisiejszego spotkania? Bardzo proszę, proszę się przedstawić.

Sekretarz generalny Polskiej Izby Turystyki Tomasz Rosset:

Tomasz Rosset – Polska Izba Turystyki. Panie przewodniczący, Wysoka Komisjo, pani minister, panie dyrektorze, szanowni państwo, kontrola NIK ewidentnie była reakcją na wydarzenia z zeszłego roku. Pokazała jednoznacznie to, co było wiadomo od dawna. Polska w sposób niewystarczający implementuje unijną dyrektywę 90/314 i niezbędne będą pewne zmiany w polskim prawie. Dobrze się stało, że właściwe organy nie czekały na wyniki kontroli, tylko przystąpiły wcześniej do działania. Musimy pamiętać o tym – Polska Izba Turystyki podkreśla ten fakt od dawna – że ten system zabezpieczeń powinien być traktowany jako pewna całość. Do tej pory składał się on z dwóch elementów – jednego podstawowego, czyli ustawy o usługach turystycznych oraz uzupełniającego, jakim były rozporządzenia ministra finansów. W tej koncepcji, którą obecnie przedstawia ministerstwo, o której mówiła w dniu dzisiejszym pani minister Sobierajska, ten system miałby składać się z trzech elementów – dwóch podstawowych filarów – ustawy i turystycznego funduszu gwarancyjnego oraz trzeciego uzupełniającego w postaci rozporządzeń. Obecnie mamy sytuację, iż za nami jest już jedna zmiana rozporządzeń. Podchodzimy do niej z pewną rezerwą, gdyż nie uwzględniono naszego postulatu zmian kompleksowych i nie załatwiono sprawy. Gdyby udało się rozwiązać problem, to nie mówilibyśmy o nowej ustawie i turystycznym funduszu gwarancyjnym.

Cieszy nas złożona dziś przez panią minister deklaracja, iż równolegle z pracami nad nową ustawą o turystycznym funduszu gwarancyjnym prowadzone są prace nad nowelizacją ustawy o usługach turystycznych. Czy to będzie nowelizacja ustawy, czy ustawa pisana od nowa – bo to zależy od rozmiaru zmian – tego jeszcze dziś nie wiemy. Istotne jest to, aby te elementy traktować kompleksowo i nie próbować zmieniać poszczególnych z nich. Z tego powodu mamy nadzieję, że przy kompleksowym traktowaniu całości prawa w tym zakresie, oprócz nowelizacji ustawy oraz ewentualnego wprowadzenia nowej ustawy o turystycznym funduszu gwarancyjnym, w ślad za tym pójdzie zmiana świeżo wprowadzonego rozporządzenia. W chwili obecnej jest ono działaniem doraźnym. Jeśli zostaną wprowadzone zmiany zasadnicze, to one naprawdę powinny doprowadzić do tego, że Polska nie będzie zagrożona oskarżeniami o niewłaściwe wypełnienie dyrektywy i zagrożona płynącymi z tego tytułu konsekwencjami finansowymi. Mamy nadzieję, iż całość tych prac będzie dotyczyła wszystkich trzech wyżej wymienionych elementów łącznie. Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję panu Tomaszowi Rossetowi. Jeszcze jedna wypowiedź, a następnie głos zabierze pani minister. Proszę o przedstawienie się do protokołu.

Członek Zarządu Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Agentów Turystycznych Marek Kamieński:

Marek Kamieński z Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Agentów Turystycznych. To są jakby te sklepy, w których klient kupuje turystykę. Odpowiadając na pytanie pana posła Babalskiego, który mówił o procentowym wykorzystaniu Internetu, odpowiadam, iż w Polsce agenci turystyczni sprzedają w ten sposób od 60 do 70% oferty organizatorów. Różni organizatorzy różnie to podają. Przyrost Internetu – oficjalne dane – to 3-4% rocznie. W raporcie NIK napisano o 46 reklamacjach. Oczywiście, byłoby za pięknie, gdyby tak było naprawdę. To były reklamacje zgłoszone do wiadomości ministerstwa, jako do ostatniego miejsca, gdzie te reklamacje się składa. Reklamacje w dużej mierze klienci składają bezpośrednio do organizatorów. Ustawa o usługach turystycznych

w sposób jednoznaczny mówi o tym, jaka jest procedura. Organizator ma obowiązek w czasie 30 dni taką reklamację uwzględnić. Tych reklamacji jest bardzo wiele, co nie jest jednoznaczne z tym, że biura źle pracują. Klienci skarżą się na różne sprawy. Jako biegły sądowy wiem, że nieraz mają pretensje o to, że podczas podróży poślubnej mają dwa łóżka betonowe w Grecji i nie można ich zsunąć. Takie również bywają reklamacje – bo nie jest to opisane w katalogu.

Kolega Rosset mówił o ustawie o usługach turystycznych w imieniu Polskiej Izby Turystyki. Również zgłaszamy, iż powstał problem bardzo szybkich prac nad ustawą. Ostatnio dostrzega się różnego rodzaju luki w istniejącej ustawie, które powodują, że powstają sytuacje absolutnie niekorzystne. Obecnie jest tak, że nawet gdyby organizator nie dostarczył ubezpieczenia, które ustawa czy rozporządzenie mu nakazuje, to procedura wykreślenia takiego organizatora z rejestru jest, według obliczeń – osobiście napisałem pismo do Marszałka Województwa Mazowieckiego wiedząc, co odpowie – trwa zbyt długo. Procedura wykreślenia trwa 7 dni, powrotu zwrotki – procedury wynikające z czynności administracyjnych – to około 40 dni. Organizator w tym czasie dalej istnieje, a mówimy czasem o oszustach i naciągaczach. Kończąc moją wypowiedź – obecnie istnieje bardzo poważny problem, który wymaga nowelizacji lub wprowadzenia nowej ustawy o usługach turystycznych. To najbardziej właściwa droga do podjęcia na dziś.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję za wystąpienie. Teraz wypowie się pani minister.

Podsekretarz stanu w MSiT Katarzyna Sobierajska:

Krótko – odnosząc się głównie do wypowiedzi pana sekretarza Rosseta – chciałabym doprecyzować moją wypowiedź. Dostrzegając pewną konieczność zmian, które muszą nastąpić w ustawie o usługach turystycznych, ministerstwo podjęło prace nad głęboką analizą i przygotowało rekomendacje do zmian. Tak jak powiedziałam wcześniej, będziemy procedowali zmianę tej ustawy, nie przesądzając na razie na tym etapie, czy będzie to nowa ustawa czy nowela. Chcę powiedzieć, że ten proces legislacyjny będzie trwał równolegle, ale nie oznacza to, że terminy zmiany ustawy o usługach turystycznych i wejścia w życie ustawy o turystycznym funduszu gwarancyjnym będą zbieżne. Ten proces jest już zaawansowany, mamy projekt założeń poddany konsultacjom społecznym i uzgodnieniach międzyresortowych. Tamten projekt rozpoczynamy. Na tym etapie nie planujemy wstrzymywania działań, które powodują, że te ustawy będą procedowane równolegle. Dostrzegamy konieczność podjęcia działania zgodnie z przyjętym, rozpoczętym procesem legislacyjnym, który się toczy. Biorąc pod uwagę tryb uzgodnień, ten czas może się jeszcze różnie ułożyć. Niewątpliwie podchodzimy bardzo poważnie do zmian w ustawie o usługach turystycznych i procedowanie ustawy o turystycznym funduszu gwarancyjnym jest bardzo zaawansowane. To mam na myśli mówiąc o tym, że dostrzegamy potrzebę zmian i utworzenia nowego aktu. Są one na różnym etapie procedowania, o czym należy pamiętać. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Dziękuję bardzo. Chciałbym zapytać, czy ktoś z naszych gości chciałby jeszcze zabrać głos? Nie widzę zgłoszeń. Czy z państwa posłów ktoś chciałby zabrać głos? O! Bardzo aktywny jest w dniu dzisiejszym poseł Babalski. Bardzo proszę.

Poseł Zbigniew Babalski (PiS):

Dziękuję. Nie było problemów w ubiegłym roku w województwie warmińsko-mazurskim i mam nadzieję, że nie będzie w przyszłości. Jeśli chodzi o liczbę podmiotów turystycznych, to najwięcej ich jest na Mazowszu, Pomorzu. Jest to jednak również region turystyczny. Poza tym, że zapraszamy na Warmię i Mazury, to ludzie stamtąd również jeżdżą na wycieczki. Wiem, panie dyrektorze, że gardło panu dziś wysiada, ale czy można wyciągnąć taki wniosek z pańskiej wypowiedzi – nie będę wtedy musiał pisać listów i męczyć urzędników NIK – że silni gracze na rynku turystycznym, firmy z dużym dorobkiem, praktycznie uniknęły niebezpiecznych sytuacji, jakie miały miejsce w 2012 roku, a na niedobre wydarzenia w ubiegłym roku najbardziej rzutowały firmy, które szybko

się pojawiły na rynku i jeszcze szybciej z niego zniknęły? Czy taki generalny wniosek można wyciągnąć, czy jest on błędny?

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Proszę o odpowiedź, panie dyrektorze.

P.o. dyrektora departamentu NIK Piotr Prokopczyk:

Proszę państwa, w ekonomii jest takie powiedzenie, że nikt nie jest za duży, żeby upaść. Wydaje mi się, że ostatni kryzys finansowy pokazał, iż nie ma takiego podmiotu, który byłby za duży, aby upaść. W ten sam sposób odniósłbym się do kwestii biur podróży. Nie ma czegoś takiego, że nie może upaść duże biuro podróży. Jeśli mamy do czynienia z firmami, które w Polsce mają oddział, czy też działają z udziałem dużego podmiotu zagranicznego, to mają one większe możliwości realizacji zadań i wypełniania funkcji. Zaobserwowaliśmy, iż ryzyko upadłości jest dość wysokie w pierwszym roku działalności biura podróży. Pierwszy rok, jak w każdej działalności gospodarczej, jest bardzo ryzykowny. Są wysokie koszty wejścia, konieczność prowadzenia aktywnej działalności marketingowej i promocyjnej, aby zdobyć klientów. Wiąże się to z określonym ryzykiem prowadzenia działalności – że koszty przewyższą przychody i nie będziemy mieli sposobu finansowania dalszej działalności.

Daleki byłbym od jednoznacznego stwierdzenia, że dotyczy to tylko takich podmiotów, a nie dotyczy innych, które mają pewną renomę na rynku. Proszę zwrócić uwagę na fakt, iż mówimy o wycieczkach zagranicznych, o elementach, które są niezależne od podmiotów działających na polskim rynku – one kupują usługi za granicą i są w pewien sposób pośrednikami i są zależne od tego, co dzieje się na rynkach zagranicznych. Wydaje mi się, że to byłoby zbyt daleko idące stwierdzenie. Chętnie odpowiem na inne szczegółowe pytania. Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Jacek Falfus (PiS):

Również dziękuję. Myślę, że pomału… Przepraszam bardzo, panie pośle Babalski, ale nie zakończyliśmy jeszcze posiedzenia. Chciałem powiedzieć, iż jesteśmy wdzięczni za dobrze przygotowany raport. Myślę, że będę wyrazicielem opinii wszystkich, iż jest to bardzo dobry materiał, przede wszystkim jeśli chodzi o stopień szczegółowości – został potraktowany odpowiednio. Wyniki kontroli i wyniesione z nich treści oraz wnioski są w tym raporcie trafne i skuteczne, określają rzeczywistość. Myślę, że będą dobrze służyły, a nawet na pewno będą dobrze służyły rynkowi turystycznemu w Polsce. Z wypowiedzi pani minister to wynika. Dziękujemy państwu, panu dyrektorowi, pani minister, zaproszonym gościom i posłom. Posiedzenie uważam za zamknięte.